



**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
FORMATO ANALISIS ENCUESTAS DE SATISFACCION**

| | | | |
|----------------|--------------|----------------|----------------|
| CÓDIGO | FECHA | VERSIÓN | PÁGINAS |
| FO 1.2.2.2 -17 | 2020-01-30 | 3 | 1 de 1 |

FORMATO DE ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2023

Fecha: 2023-03-31

Marque con una X el Proceso al cual pertenece el Análisis de las Encuesta

Auditorias

Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Participación Ciudadana

Tipo de encuesta a analizar Actividad o Proceso: **CONVERSATORIOS SEMANA DE LA PARTICIACION CIUDADANA**

1.0 Colocar según el formato de encuesta de satisfacción del cliente pregunta por pregunta lo siguiente:

- TABULACION DE LA PREGUNTA
- GRAFICA DE LA PREGUNTA (Insertar Grafica)
- ANALISIS DE DATOS: describir en forma detallada el resultado de cada una de las preguntas

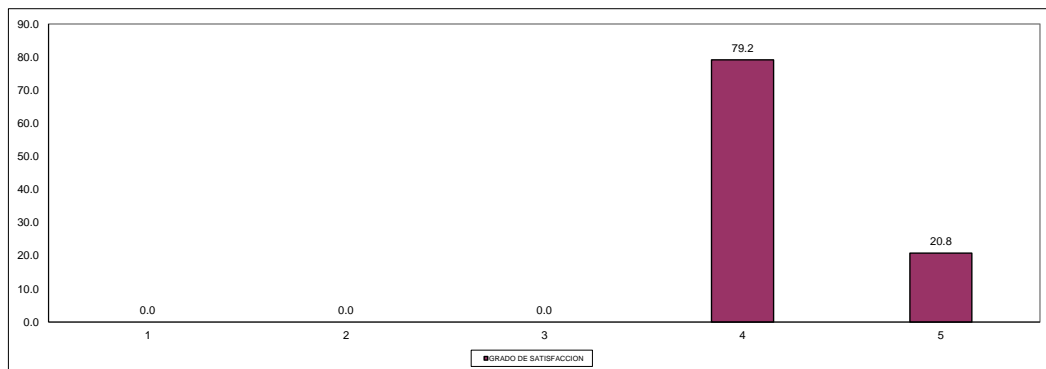
| | | | |
|------------|---|------------------|---|
| DEFICIENTE | 1 | TOTAL PREGUNTAS: | 5 |
| MALO | 2 | | |
| REGULAR | 3 | | |
| BUENO | 4 | | |
| EXCELENTE | 5 | | |

| CALIFICACION | PREGUNTA | | | | |
|--------------|----------|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | 19 | 3 | 6 | 6 | 1 |
| 5 | 5 | 20 | 18 | 18 | 22 |
| | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |

PRIMERA PREGUNTA: CALIDAD DEL TEMA

| CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|-----|-----|-----|------|------|
| GRADO SATISFACCION | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 79.2 | 20.8 |

96.83

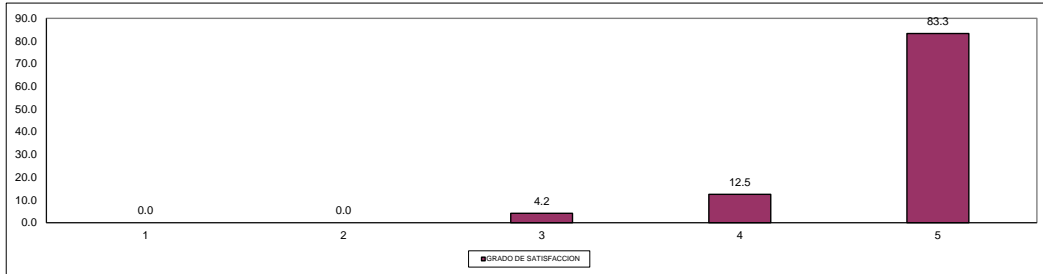


CALIDAD DEL TEMA: De lo 24 encuestados, el 20,8 % le otorgó una calificación de 5, el 79,2% le otorgó una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 96,83 % el cual correspondería a una calificación global de 4,2 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

SEGUNDA PREGUNTA: CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL CAPACITADOR

| CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|-----|-----|-----|------|------|
| GRADO SATISFACCION | 0.0 | 0.0 | 4.2 | 12.5 | 83.3 |

98.33

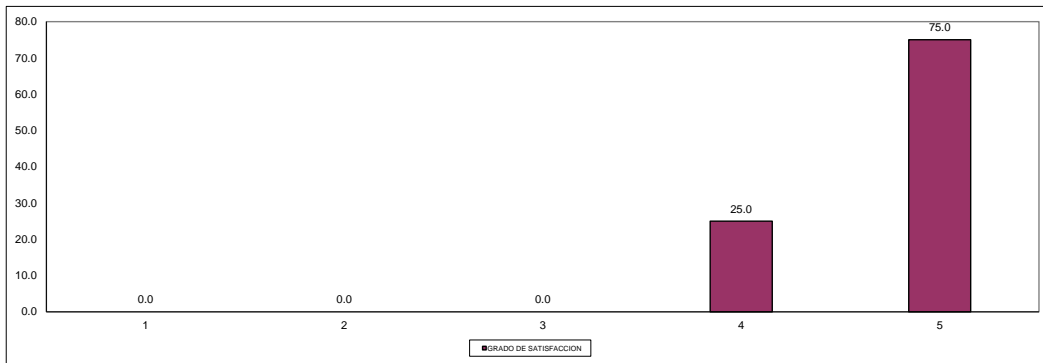


AMBIENTE PROPICIO PARA PARTICIPAR: De los 24 encuestados, el 83,3% dio una calificación de 5 y el 12,5% le dió una califiación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 98,33%. el cual correspondería a una calificación global de 4,8 - Ubicándose entre BUENO -EXCELENTE.

TERCERA PREGUNTA: METODOLOGIA UTILIZADA

| CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|-----|-----|-----|------|------|
| GRADO SATISFACCION | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 75.0 |

99.00



DESEMPEÑO DE LA CONTRALORIA: De los 24 encuestados, el 75% le dio una calificación de 5, y el 25% dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 99% lo que equivale a una calificación global de 4,7. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

CUARTA PREGUNTA: PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO

| CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|-----|-----|-----|------|------|
| GRADO SATISFACCION | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 25.0 | 75.0 |

99.00

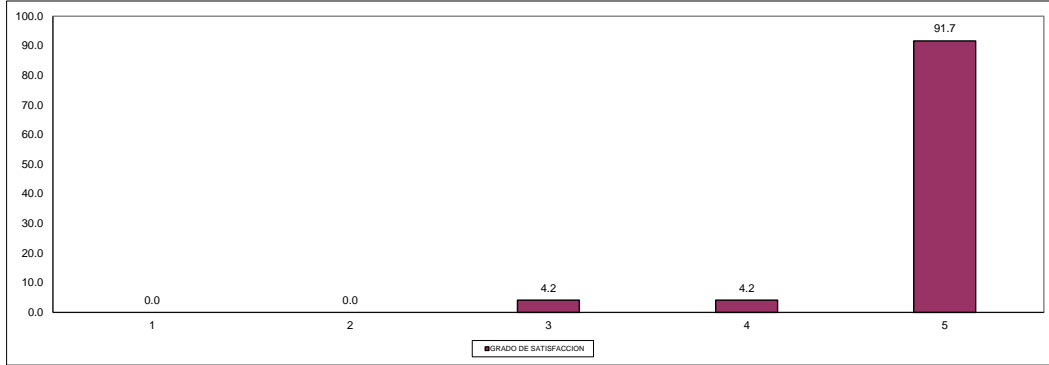


CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS: De los 24 encuestados, el 75% le dio una calificación de 5, y el 25% dio una calificación de 4. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 99% lo que equivale a una calificación global de 4,7. Situándose entre BUENO - EXCELENTE.

QUINTA PREGUNTA: CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS

| CALIFICACION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|------|
| GRADO SATISFACCION | 0.0 | 0.0 | 4.2 | 4.2 | 91.7 |

97.50



PUNTUALIDAD Y DURACION DEL EVENTO: De los 24 encuestados, el 4.2% otorgó una calificación de 3, el 4,2% otorgó una calificación de 4 a ésta pregunta y el 91.7% dio una calificación de 5. Por lo tanto el grado de satisfacción de éste ítem de la encuesta fue del 97,50% lo que equivaldría a decir que la calificación promedio de la pregunta fue de 4,9 ubicándose en el rango entre BUENO Y EXCELENTE.

2.0 Realizar un análisis general de la encuesta.

Los 14 Conversatorios realizados en la "Semana de la Participación Ciudadana los días 17, 18 y 19 de abril , tuvieron con un grado de satisfacción general del 98,% lo cual equivaldría a decir que la calificación promedio de las encuestas fue de 4,6 ubicándose en un rango de satisfacción entre BUENO Y EXCELENTE. Con algunas observaciones como: Espectacular , excelente los temas tratados en los conversatorios, increíble iniciativa,entre otras; lo cual no amerita la implementación de un plan de mejoramiento para la atención a la ciudadanía.

3.0 definir el plan de mejoramiento a implementar (adjuntar registro de acciones correctiva o preventivas a implementar si es requerido según el análisis de los resultados de las encuestas.